



## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. UNIT AMBON**

Imran Hatala<sup>1</sup>, Rizki Hlato<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>STIA Alazka, Jl. YPMM, Batu Merah, Ambon, Maluku, 97128, Indonesia

Email: [imranhatala05@gmail.com](mailto:imranhatala05@gmail.com)

---

### **Article History**

Received: 17-05-2024

Revision: 05-06-2024

Accepted: 16-06-2024

Published: 29-06-2024

**Abstract.** This study aims to determine the quality of service to customer satisfaction at PT. Bank Rakyat Indonesia. This type of research uses a qualitative approach and produces descriptive data because it intends to explore and appreciate an object. The data collection technique uses observation/observation techniques and questionnaires (questioners). The satisfaction questionnaire was compiled using satisfaction indicators, namely tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance. Data analysis was carried out descriptively on the data obtained in the field. Based on the results of the data analysis described by the author in the form of the table above, it can be seen that the quality of service at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kota Ambon Unit has not been maximized because there are still customers who are not satisfied with the services provided. Services provided by BRI Ambon City Unit. The average item is 2.08. The transaction was 2.78 and this shows that this study is in the fairly good category. The bank guarantees security for customers in making transactions. The average item is 4.1, indicating that the research is included in the very good category and this means that the bank is able to ensure the safety of every customer who makes a transaction

**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menghasilkan data deskriptif karena bermaksud untuk mendalami dan menghayati suatu obyek. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik Pengamatan/observasi dan kuesioner (*questioner*). Kuesioner kepuasan disusun menggunakan indikator kepuasan yaitu *tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance*. Analisis data dilakukan secara deskriptif terhadap data yang diperoleh di lapangan. Berdasarkan hasil analisa data yang digambarkan penulis dalam bentuk tabel diatas, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kota Ambon belumlah maksimal karena masih ada nasabah yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. pelayanan yang diberikan oleh BRI Unit Kota Ambon. Rata-rata item 2,08. transaksi adalah 2,78 dan ini menunjukkan penelitian ini masuk dalam kategori cukup baik. Bank menjamin keamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi. Rata-rata item adalah 4,1 menunjukkan penelitian termasuk dalam kategori sangat baik dan hal ini berarti bank mampu dalam menjamin keamanan bagi setiap nasabah yang melakukan transaksi

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

---

**How to Cite:** Hatala, I & Hlato, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kota Ambon. *PRODUCTIVITY: Journal of Integrated Business, Management, and Accounting Research*, 1 (1), 01-14. <http://doi.org/10.54373/product.v1i1.6>

---

## **PENDAHULUAN**

Dunia perbankan telah berhasil merubah cara pandang masyarakat yang semula hanya menyimpan uangnya di rumah menjadi masyarakat pemilik rekening bank pribadi (Adam & Sumartana, 2018). Perkembangan bank di Indonesia mengalami persaingan yang ketat, baik dalam bidang produk maupun jasa pelayanan sehingga masyarakat sudah melangkah lagi bukan hanya sekedar menabung tetapi sudah menjadi masyarakat investor. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut bank untuk menawarkan berbagai macam produk-produk sehingga mampu bersaing dengan bank-bank lainnya dalam memberikan kualitas pelayannya kepada nasabah (Putra & Herianingrum, 2015).

Selain kegiatan utamanya, bank yang juga menawarkan produk jasa dan pelayanan yaitu sebagai tempat meminjam bagi yang membutuhkan, asuransi jiwa, menukarkan uang, memindahkan uang, atau menerima segala bentuk pembayaran setoran, pembayaran listrik, air, pajak dan pembayaran lainnya yang memudahkan masyarakat (Kaligis et al., 2021). Untuk itu, bank haruslah memperhatikan keinginan dan kebutuhan setiap nasabah serta berusaha memenuhi harapan nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan berkaitan dengan produk-produk jasanya (Imelda, 2017). Terdapat berbagai macam permasalahan yang dihadapi dunia perbankan dalam menjalankan aktifitas utamanya maupun dalam menawarkan jasa dari produk- produknya. Selain pertimbangan mengenai tinggi rendahnya suku bunga dari setiap bank dalam memberikan modal pinjaman, ada juga permasalahan mengenai ketersediaan produk yang ada dari setiap bank, karena tidak semua bank dapat memberikan produk-produk yang sama yang menjamin meningkatnya taraf hidup masyarakat. Ada juga permasalahan mengenai fasilitas umum yang ada dalam suatu gedung dari bank-bank tersebut. Bahkan ada juga permasalahan yang timbul pihak perbankan itu sendiri mengenai Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang berkompeten dalam pelayanan terhadap para nasabah.

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Unit Kota Ambon yaitu yang pertama, gangguan jaringan membuat nasabah harus menunggu lama untuk bertransaksi. Kedua, dari empati yaitu kurangnya perhatian kepada nasabah yang sedang menunggu proses transaksi seperti tidak tersedianya air mineral. Ketiga, dari kehandalan yaitu ketepatan waktu pelayanan kepada nasabah tidak sesuai dengan harapan di karenakan kurang disiplin dari karyawan baik dari segi waktu maupun pekerjaan. Keempat, dilihat dari kurangnya informasi mengenai produk kepada nasabah. Salah satu faktor yang terpenting dalam mempersiapkan diri dalam bisnis perbankan ini adalah dengan kemampuan memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dan kebijakan pihak bank dalam memberikan pinjaman dan pembiayaan kepada nasabahnya. Pelayanan yang berkualitas akan

mampu menarik minat nasabah untuk menggunakan produk yang ditawarkan oleh bank, namun jika pelayanan yang diberikan kurang efektif, cenderung akan membuat nasabah merasa kurang puas (Malian, 2016). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank (Bolang et al., 2015). Ikatan seperti ini dalam jangka panjang dapat memungkinkan bank memahami dengan seksama kebutuhan dari setiap nasabahnya dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah di mana bank dapat memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dalam hal pengetahuan mengenai produk dan kenyamanan dalam memakai jasa produk tersebut (Amin et al., 2023).

## METODE

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menghasilkan data deskriptif karena bermaksud untuk mendalami dan menghayati suatu obyek. Penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial dan perspektifnya di dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan manusia yang diteliti. Disamping itu penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu suatu penelitian yang menilai dan mengungkapkan permasalahan mengenai apa adanya sesuai dengan kenyataan yang ada dilapangan. Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer yang diperlukan adalah data nasabah bank BRI Unit Kota Ambon, penilaian nasabah atas kualitas pelayanan. Data sekunder yang diperlukan adalah data kualitas pelayanan pada nasabah bank BRI Unit Kota Ambon. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik Pengamatan/observasi dan kuesioner (*questioner*). Kuesioner kepuasan disusun menggunakan indikator kepuasan yaitu *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* Analisis data dilakukan secara deskriptif terhadap data yang diperoleh di lapangan.

## HASIL

### Analisis Statistik Deskriptif

#### Indikator *Tangibles*

**Tabel 1.** Perlengkapan karyawan untuk menunjang dan memperlancar pekerjaan

| No.              | Jawaban             | Skor | F         | %           | FxN         |
|------------------|---------------------|------|-----------|-------------|-------------|
| 1.               | Sangat Setuju       | 5    | 0         | 0           | 0           |
| 2.               | Setuju              | 4    | 10        | 20          | 40          |
| 3.               | Kurang Setuju       | 3    | 32        | 64          | 96          |
| 4.               | Tidak Setuju        | 2    | 5         | 10          | 10          |
| 5.               | Sangat Tidak Setuju | 1    | 3         | 6           | 3           |
| <b>Jumlah</b>    |                     |      | <b>50</b> | <b>100%</b> | <b>149</b>  |
| <b>Rata-rata</b> |                     |      |           |             | <b>2,98</b> |

Berdasarkan data pada tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, 10 responden menjawab setuju (20%), kurang setuju 32 (64%) responden, tidak setuju 5 responden (10%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju 3 responden (6%). Rata-rata item adalah 2,98 yang menunjukkan bahwa penelitian termasuk dalam kategori cukup baik.

**Tabel 2.** Karyawan BRI Unit Kota Ambon berpenampilan rapih

| No.              | Jawaban             | Skor | F         | %          | FxN        |
|------------------|---------------------|------|-----------|------------|------------|
| 1.               | Sangat Setuju       | 5    | 15        | 30         | 75         |
| 2.               | Setuju              | 4    | 25        | 50         | 100        |
| 3.               | Kurang Setuju       | 3    | 10        | 20         | 30         |
| 4.               | Tidak Setuju        | 2    | 0         | 0          | 0          |
| 5.               | Sangat Tidak Setuju | 1    | 0         | 0          | 0          |
| <b>Jumlah</b>    |                     |      | <b>50</b> | <b>100</b> | <b>205</b> |
| <b>Rata-rata</b> |                     |      |           |            | <b>4.1</b> |

Berdasarkan data pada tabel 2 di atas, bahwa responden yang menyatakan sangat setuju ada 15 responden (30%), menyatakan setuju 4 responden (50%), kurang setuju 10 responden (20%) dan tidak responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Rata-rata item pada tabel diatas adalah 4,1 yang menunjukkan bahwa penelitian ini termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini berarti menurut responden karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kota Unit Ambon sudah berpenampilan rapih.

**Tabel 3.** Anda merasa nyaman dalam ruang tunggu pelayanan nasabah

| No.              | Jawaban             | Skor | F         | %          | FxN         |
|------------------|---------------------|------|-----------|------------|-------------|
| 1.               | Sangat Setuju       | 5    | 0         | 0          | 0           |
| 2.               | Setuju              | 4    | 3         | 6          | 12          |
| 3.               | Kurang Setuju       | 3    | 29        | 58         | 87          |
| 4.               | Tidak Setuju        | 2    | 12        | 24         | 24          |
| 5.               | Sangat Tidak Setuju | 1    | 6         | 12         | 6           |
| <b>Jumlah</b>    |                     |      | <b>50</b> | <b>100</b> | <b>129</b>  |
| <b>Rata-rata</b> |                     |      |           |            | <b>2,58</b> |

Berdasarkan data pada tabel 3 di atas, bahwa tidak responden yang menyatakan sangat setuju, 3 responden menyatakan setuju (6%), kurang setuju 29 responden (58%), tidak setuju 12 responden (24%) dan 6 responden menyatakan sangat tidak setuju (12%), dengan rata-rata item 2,58 yang menunjukkan bahwa penelitian ini termasuk dalam kategori cukup baik. Dengan demikian diketahui responden masih kurang nyaman berada di dalam ruang tunggu.

*Indikator Emphaty***Tabel 4.** Karyawan memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian

| No.              | Jawaban             | Skor | F         | %          | FxN         |
|------------------|---------------------|------|-----------|------------|-------------|
| 1.               | Sangat Setuju       | 5    | 0         | 0          | 0           |
| 2.               | Setuju              | 4    | 15        | 30         | 60          |
| 3.               | Kurang Setuju       | 3    | 23        | 46         | 69          |
| 4.               | Tidak Setuju        | 2    | 8         | 16         | 16          |
| 5.               | Sangat Tidak Setuju | 1    | 4         | 8          | 4           |
| <b>Jumlah</b>    |                     |      | <b>50</b> | <b>100</b> | <b>149</b>  |
| <b>Rata-rata</b> |                     |      |           |            | <b>2,98</b> |

Berdasarkan tabel 4 di atas, dilihat bahwa tidak ada responden yang menjawab sangat setuju, 15 responden memilih setuju (30%), 23 responden menyatakan setuju (46%), Tidak setuju 8 responden (16%) dan 4 responden menyatakan sangat tidak setuju (8%). Rata-rata item yaitu 2,98 yang menunjukkan bahwa penelitian ini ada dalam kategori cukup baik. Hal ini berarti responden merasakan bahwa masih kurangnya perhatian karyawan kepada nasabah.

**Tabel 5.** Anda merasakan kemudahan pelayanan yang diberikan oleh BRI Unit Kota Ambon

| No.              | Jawaban             | Skor | F         | %          | FxN         |
|------------------|---------------------|------|-----------|------------|-------------|
| 1.               | Sangat Setuju       | 5    | 2         | 4          | 10          |
| 2.               | Setuju              | 4    | 6         | 12         | 24          |
| 3.               | Kurang Setuju       | 3    | 28        | 56         | 48          |
| 4.               | Tidak Setuju        | 2    | 8         | 16         | 16          |
| 5.               | Sangat Tidak Setuju | 1    | 6         | 12         | 6           |
| <b>Jumlah</b>    |                     |      | <b>50</b> | <b>100</b> | <b>104</b>  |
| <b>Rata-rata</b> |                     |      |           |            | <b>2,08</b> |

Berdasarkan data pada tabel 5 di atas, bahwa ada 2 responden yang menyatakan sangat setuju (4%), 6 responden menyatakan setuju (12%), 28 responden memilih kurang setuju (56%), tidak setuju ada 8 responden (16%) dan 6 responden menyatakan sangat tidak setuju, dengan rata-rata item adalah 2,08 dimana ini menunjukkan bahwa penelitian ini berada dalam kategori cukup baik. Hal ini berarti kemudahan pelayanan yang diberikan kepada nasabah masih kurang.

**Tabel 6.** Karyawan selalu memberikan salam kepada nasabah

| No.              | Jawaban             | Skor | F         | %          | FxN         |
|------------------|---------------------|------|-----------|------------|-------------|
| 1.               | Sangat Setuju       | 5    | 8         | 16         | 40          |
| 2.               | Setuju              | 4    | 20        | 40         | 80          |
| 3.               | Kurang Setuju       | 3    | 19        | 38         | 57          |
| 4.               | Tidak Setuju        | 2    | 3         | 6          | 6           |
| 5.               | Sangat Tidak Setuju | 1    | 0         | 0          | 0           |
| <b>Jumlah</b>    |                     |      | <b>50</b> | <b>100</b> | <b>183</b>  |
| <b>Rata-rata</b> |                     |      |           |            | <b>3,66</b> |

Berdasarkan tabel 6 di atas, bahwa 8 responden menyatakan sangat setuju (16%), 20 responden menyatakan setuju (40%), kurang setuju dipilih oleh 19 responden, 3 responden menyatakan bahwa mereka tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Rata-rata item yaitu 3,66 yang berarti penelitian ini masuk dalam kategori baik. Dengan demikian pernyataan mengenai karyawan selalu memberikan salam kepada nasabah sudah baik.

#### Indikator Reliability

**Tabel 7.** Karyawan memberikan informasi mengenai produk layanan dengan baik

| No.              | Jawaban             | Skor | F         | %           | FxN         |
|------------------|---------------------|------|-----------|-------------|-------------|
| 1.               | Sangat Setuju       | 5    | 0         | 0           | 0           |
| 2.               | Setuju              | 4    | 15        | 30          | 60          |
| 3.               | Kurang Setuju       | 3    | 23        | 46          | 69          |
| 4.               | Tidak Setuju        | 2    | 9         | 18          | 18          |
| 5.               | Sangat Tidak Setuju | 1    | 3         | 6           | 3           |
| <b>Jumlah</b>    |                     |      | <b>50</b> | <b>100%</b> | <b>150</b>  |
| <b>Rata-Rata</b> |                     |      |           |             | <b>3,00</b> |

Berdasarkan data pada tabel 7 diatas, dilihat bahwa tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, 15 responden memilih setuju (30%), kurang setuju dipilih oleh 23 responden (46%), 9 responden menyatakan tidak setuju (18%) dan 3 responden menyatakan sangat tidak setuju. Rata-rata item 3,00 yang berarti penelitian ini termasuk kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan sudah cukup baik dalam menginformasikan kepada nasabah mengenai produk-produk bank.

**Tabel 8.** BRI unit Kota Ambon memberikan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan

| No.              | Jawaban             | Skor | F         | %           | FxN         |
|------------------|---------------------|------|-----------|-------------|-------------|
| 1.               | Sangat Setuju       | 5    | 0         | 0           | 0           |
| 2.               | Setuju              | 4    | 0         | 0           | 0           |
| 3.               | Kurang Setuju       | 3    | 27        | 54          | 81          |
| 4.               | Tidak Setuju        | 2    | 10        | 20          | 20          |
| 5.               | Sangat Tidak Setuju | 1    | 13        | 26          | 13          |
| <b>Jumlah</b>    |                     |      | <b>50</b> | <b>100%</b> | <b>114</b>  |
| <b>Rata-Rata</b> |                     |      |           |             | <b>2,28</b> |

Berdasarkan data pada tabel 8 di atas, jawaban sangat setuju dan setuju tidak dipilih oleh nasabah, 27 responden lebih memilih kurang setuju (54%), 10 responden menyatakan tidak setuju (20%) dan sangat tidak setuju 13 responden (26%). Adapun rata-rata item 2,28 menunjukkan bahwa penelitian termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini berarti menurut responden, karyawan harus lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu.

*Indikator Responsiveness***Tabel 9.** Karyawan menanggapi keluhan nasabah dengan baik

| No.              | Jawaban             | Skor | F         | %          | FxN         |
|------------------|---------------------|------|-----------|------------|-------------|
| 1.               | Sangat Setuju       | 5    | 3         | 6          | 5           |
| 2.               | Setuju              | 4    | 10        | 20         | 40          |
| 3.               | Kurang Setuju       | 3    | 29        | 58         | 87          |
| 4.               | Tidak Setuju        | 2    | 6         | 12         | 12          |
| 5.               | Sangat Tidak Setuju | 1    | 2         | 4          | 2           |
| <b>Jumlah</b>    |                     |      | <b>50</b> | <b>100</b> | <b>156</b>  |
| <b>Rata-Rata</b> |                     |      |           |            | <b>3,12</b> |

Berdasarkan data pada tabel 9 di atas, dapat dilihat bahwa jawaban sangat setuju dipilih oleh 3 responden (6%), 10 responden menyatakan setuju (20%), kurang setuju oleh 29 responden (58%), 6 responden menyatakan tidak setuju (12%) dan sangat tidak setuju 2 responden (4%). Rata-rata item adalah 3,12 yang menunjukkan penelitian ini masuk dalam kategori baik, itu berarti karyawan mampu menanggapi keluhan dari nasabah.

**Tabel 10.** Dalam proses transaksi karyawan melakukannya dengan cepat dan tepat

| No.              | Jawaban             | Skor | F         | %          | FxN         |
|------------------|---------------------|------|-----------|------------|-------------|
| 1.               | Sangat Setuju       | 5    | 2         | 4          | 10          |
| 2.               | Setuju              | 4    | 8         | 16         | 32          |
| 3.               | Kurang Setuju       | 3    | 28        | 56         | 84          |
| 4.               | Tidak Setuju        | 2    | 12        | 24         | 24          |
| 5.               | Sangat Tidak Setuju | 1    | 0         | 0          | 0           |
| <b>Jumlah</b>    |                     |      | <b>50</b> | <b>100</b> | <b>150</b>  |
| <b>Rata-Rata</b> |                     |      |           |            | <b>3,00</b> |

Berdasarkan dari data pada tabel 10 di atas, dapat dilihat bahwa ada 2 responden menyatakan sangat setuju (4%), 5 responden menyatakan setuju (16%), Kurang setuju 28 responden (56%), 12 responden menyatakan untuk tidak setuju (24%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Rata-rata item adalah 3,00 menunjukkan penelitian ini dalam kategori cukup baik. Hal ini dapat diartikan bahwa proses transaksi karyawan sudah cukup baik melakukannya.

*Indikator Assurance***Tabel 11.** Kegiatan transaksi terlihat rapih dan teratur

| No. | Jawaban             | Skor | F  | %  | FxN |
|-----|---------------------|------|----|----|-----|
| 1.  | Sangat Setuju       | 5    | 2  | 4  | 10  |
| 2.  | Setuju              | 4    | 5  | 10 | 20  |
| 3.  | Kurang Setuju       | 3    | 31 | 62 | 93  |
| 4.  | Tidak Setuju        | 2    | 6  | 12 | 12  |
| 5.  | Sangat Tidak Setuju | 1    | 4  | 8  | 4   |

|                  |           |            |             |
|------------------|-----------|------------|-------------|
| <b>Jumlah</b>    | <b>50</b> | <b>100</b> | <b>139</b>  |
| <b>Rata-Rata</b> |           |            | <b>2,78</b> |

Berdasarkan data tabel 11 di atas, bahwa 2 responden menyatakan bahwa mereka sangat setuju (4%), 5 responden menyatakan setuju (10%), kurang setuju oleh 31 responden (62%), 6 responden menyatakan tidak setuju (12%) dan sangat tidak setuju 4 responden (8%). Rata-rata itemnya adalah 2,78 dan ini menunjukkan bahwa penelitian ini masuk dalam kategori cukup baik. Hal ini menurut responden bahwa karyawan harus lebih memperhatikan jalannya proses transaksi agar lebih baik lagi.

**Tabel 12.** Karyawan ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan

| No.              | Jawaban             | Skor | F         | %          | FxN         |
|------------------|---------------------|------|-----------|------------|-------------|
| 1.               | Sangat Setuju       | 5    | 0         | 0          | 0           |
| 2.               | Setuju              | 4    | 13        | 26         | 52          |
| 3.               | Kurang Setuju       | 3    | 22        | 44         | 66          |
| 4.               | Tidak Setuju        | 2    | 10        | 20         | 20          |
| 5.               | Sangat Tidak Setuju | 1    | 5         | 10         | 5           |
| <b>Jumlah</b>    |                     |      | <b>50</b> | <b>100</b> | <b>143</b>  |
| <b>Rata-Rata</b> |                     |      |           |            | <b>2,86</b> |

Berdasarkan data pada tabel 12 di atas, bahwa tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, 13 responden menyatakan setuju (26%), kurang setuju oleh 22 responden (44%), 10 responden menyatakan tidak setuju (20%) dan 5 responden menyatakan sangat tidak setuju (10%). Rata-rata item yaitu 2,86 yang menunjukkan bahwa penelitian ini termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini berarti menurut responden bahwa karyawan ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik.

**Tabel 13.** Bank menjamin keamanan bagi setiap nasabah dalam melakukan transaksi

| No.              | Jawaban             | Skor | F         | %          | FxN        |
|------------------|---------------------|------|-----------|------------|------------|
| 1.               | Sangat Setuju       | 5    | 10        | 20         | 50         |
| 2.               | Setuju              | 4    | 35        | 70         | 140        |
| 3.               | Kurang Setuju       | 3    | 5         | 10         | 15         |
| 4.               | Tidak Setuju        | 2    | 0         | 0          | 0          |
| 5.               | Sangat Tidak Setuju | 1    | 0         | 0          | 0          |
| <b>Jumlah</b>    |                     |      | <b>50</b> | <b>100</b> | <b>205</b> |
| <b>Rata-Rata</b> |                     |      |           |            | <b>4,1</b> |

Berdasarkan data pada tabel 13 di atas, dapat dilihat bahwa 10 responden menyatakan sangat setuju (20%), 35 responden menyatakan setuju (70%), Kurang setuju dipilih oleh 5 responden 10 dan tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Rata-rata item adalah 4,1 menunjukkan bahwa penelitian ini termasuk

dalam kategori sangat baik. Hal ini berarti bank mampu menjamin keamanan bagi setiap nasabah yang melakukan transaksi.

## **DISKUSI**

### **Dampak Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan hal yang amat penting khususnya dalam dunia perbankan. Pada dasarnya kualitas pelayanan sangat diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada nasabah yakni pelayanan yang diberikan mampu melampaui harapan dari nasabah. Dampak dari kualitas pelayanan yang baik adalah kebutuhan nasabah terpenuhi dan mampu menarik hati nasabah atau minat dari nasabah (Tumbelaka et al., 2019). Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari nasabah maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari penerima pelayanan (Anbiya & Renny, 2020).

Menyadari pentingnya kualitas pelayanan, maka hal ini perlu ditingkatkan pada perusahaan yang bergerak di bidang lembaga keuangan perbankan, tepatnya pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kota Ambon karena sebagaimana diketahui bahwa saat ini lembaga keuangan perbankan merupakan salah satu tulang punggung Negara dalam menstabilkan kondisi keuangan. Perbankan dalam operasionalnya dengan cara menghimpun dana dari masyarakat (Kaligis et al., 2021). Melihat peran pokok perbankan yang sangat penting, maka hal dasar yang sangat dibutuhkan oleh pihak perbankan saat ini untuk dapat menjalankan peran pentingnya tersebut adalah dengan menerapkan kualitas pelayanan. Kualitas Pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kota Ambon dianggap belum memberikan kepuasan kepada nasabah. Hal ini harus segera diperbaiki, karena pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang meliputi:

- Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
- Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat, dan lengkap sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan nasabah, maka hal tersebut akan menghasilkan juga kualitas pelayanan yang baik pula.

- Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.
- Bentuk pelayanan yang diberikan kepada nasabah dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan dan kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan (Pontoh et al., 2014).

### **Dampak Kepuasan Nasabah**

Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian mereka terhadap apa yang diharapkan. Harapan tersebut dibandingkan dengan persepsi nasabah terhadap kenyataan dan harapan yang mereka terima atau peroleh dari perusahaan. Jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu (Widyananta & Utomo, 2024). Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan. Salah satu alat untuk mengukur kepuasan nasabah adalah dengan melalui pelayanan yang diberikan perusahaan, tingkat kualitas pelayanan tidak hanya dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi juga harus dipandang dari sudut pandang penilaian nasabah (Sari, 2018).

Kepuasan nasabah akan suatu produk atau jasa adalah sebagai akhir dari suatu proses penjualan yang memberikan dampak tersendiri kepada perilaku nasabah. Bagaimana perilaku nasabah dalam mengekspresikan produk dan jasa yang dipakainya dan perilaku lain yang menggambarkan reaksi nasabah atas produk dan jasa yang telah dirasakan (Putra & Herianingrum, 2015). Nasabah yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan mungkin akan mengembangkan sikap yang mendukung perusahaan misalnya dengan berkata positif tentang produk, merekomendasikan perusahaan pada orang lain dan akan setia kepada produk perusahaan. Oleh sebab itu untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kota Ambon maka perusahaan harus mampu mengukur kepuasan nasabahnya agar dapat diketahui sejauh mana tingkat kepuasan mereka. Ada 6 konsep umum yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah adalah (Widyananta & Utomo, 2024):

- Kepuasan pelanggan keseluruhan. Caranya yaitu dengan menanyakan pelanggan mengenai tingkat kepuasan atas jasa yang bersangkutan serta menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan atas jasa yang mereka terima dari para pesaing.
- Dimensi kepuasan pelanggan. Prosesnya melalui empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau

keramahan staf pelayanan terhadap pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama.

- Konfirmasi harapan. Pada cara ini, kepuasan tidak diukur langsung namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksiesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja jasa yang dijual perusahaan.
- Minat pembelian ulang. Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan apakah mereka akan mengadakan pembelian ulang jasa yang sama.
- Kesiediaan untuk merekomendasi. Cara ini merupakan ukuran yang penting, apalagi bagi perbankan.
- Ketidakpuasan pelanggan. Dapat dikaji misalnya dalam hal komplain.

Apabila kepuasan nasabah dapat tercapai, maka PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kota Ambon akan memperoleh manfaat yaitu: (1) hubungan antara perusahaan dan nasabahnya menjadi harmonis. (2) mendorong terciptanya loyalitas dan kesetiaan pelanggan jasa yang dihasilkan. (3) membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan. (4) reputasi perusahaan menjadi baik dikalangan para nasabah. (6) Laba perusahaan akan meningkat (Imelda, 2017).

### **Analisa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil analisa data yang digambarkan penulis dalam bentuk tabel diatas, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kota Ambon belumlah maksimal karena masih ada nasabah yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu konsep pelayanan harus terlaksana dengan baik, teratur, dan cepat serta penuh keramahantamahan sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan dan kasetiaan serta kepuasan nasabah (Anbiya & Renny, 2020). Kualitas pelayanan pada dasarnya berpengaruh pada perkembangan perusahaan dalam menjawab tantangan bisnis dimasa mendatang. Dengan demikian perusahaan harus memperhatikan segala sesuatu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan tersebut. Hal ini juga tidak terlepas dari para karyawan yang ada di perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah secara baik. Dengan demikian pada akhirnya akan dapat meningkatkan kualitas perusahaan dan target-target serta rencana perusahaan kedepan dapat berjalan dengan baik (Gosal & Sepang, 2018). Berikut ini merupakan hasil tanggapan responden mengenai pernyataan pada tabel diatas:

- Perlengkapan karyawan untuk menunjang dan memperlancar pekerjaan. Rata-rata item 2,98 yang menunjukkan bahwa penelitian termasuk dalam kategori cukup baik yang berarti

bahwa perlengkapan dalam menunjang dan memperlancar pekerjaan harus lebih ditingkatkan untuk lebih baik lagi.

- Karyawan BRI Unit Kota Ambon berpenampilan rapih. Rata-rata item 4,1 menunjukkan bahwa hasil penelitian termasuk dalam kategori sangat baik yang berarti karyawan pada BRI Unit Kota Ambon sudah memperhatikan penampilan mereka dalam menunjang pelayanan mereka.
- Anda merasa nyaman dalam ruang tunggu pelayanan nasabah. Rata-rata item adalah 2,58 menunjukkan bahwa hasil penelitian termasuk dalam kategori cukup baik dan hal ini berarti nasabah cukup nyaman dalam ruang tunggu.
- Karyawan memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian. Rata-rata item adalah 2,98 yang menunjukkan bahwa penelitian ada dalam kategori cukup baik dan hal ini berarti menurut responden responden merasa masih kurangnya perhatian dari karyawan.
- Anda merasakan kemudahan pelayanan yang diberikan oleh BRI Unit Kota Ambon. Rata-rata item 2,08 sehingga penelitian ini termasuk dalam kategori cukup baik dan ini berarti responden menganggap bahwa kemudahan pelayanan yang diberikan masih kurang.
- Karyawan selalu memberikan salam kepada nasabah. Rata-rata item adalah 3,66 menunjukkan penelitian termasuk dalam kategori baik dan hal ini berarti nasabah menganggap bahwa pelayanan karyawan dalam memberikan salam kepada nasabah sudah dilakukan dengan baik.
- Karyawan mampu memberikan informasi mengenai produk layanan dengan baik. Rata-rata item 3,00 yang menunjukkan bahwa penelitian ini masuk dalam kategori cukup baik dan berarti informasi mengenai produk kepada nasabah cukup baik.
- BRI Unit Kota Ambon memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan. Rata-rata item 2,28 menunjukkan bahwa penelitian termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini berarti dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu masih kurang dan harus lebih ditingkatkan lagi.
- Karyawan menanggapi keluhan nasabah dengan baik. Rata-rata item adalah 3,12 menunjukkan bahwa penelitian ini termasuk dalam kategori baik dan artinya karyawan mampu menanggapi keluhan nasabah dengan baik.
- Dalam proses transaksi karyawan melakukannya dengan cepat dan tepat. Rata-rata item yaitu 3,00 yang menunjukkan bahwa penelitian ini termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini berarti proses transaksi yang cukup baik namun harus ditingkatkan lagi.

- Kegiatan transaksi terlihat rapih dan teratur. Rata-rata item adalah 2,78 dan ini menunjukkan penelitian ini masuk dalam kategori cukup baik. Hal ini berarti karyawan harus lebih memperhatikan jalannya proses transaksi agar lebih baik lagi.
- Karyawan ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Rata-rata item 2,86 yang menunjukkan bahwa penelitian termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini berarti menurut responden bahwa karyawan ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan cukup baik namun harus bisa lebih ditingkatkan.
- Bank menjamin keamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi. Rata-rata item adalah 4,1 menunjukkan penelitian termasuk dalam kategori sangat baik dan hal ini berarti bank mampu dalam menjamin keamanan bagi setiap nasabah yang melakukan transaksi.

## **KESIMPULAN**

Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kota Ambon belum cukup baik, dilihat dari hasil data kuesioner serta berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1) Dimensi *Empathy* dan *Reliability* dirasakan masih kurang, sehingga membuat nasabah merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum tepat waktu dan kurangnya informasi mengenai produk kepada mereka. 2) Nasabah belum merasa puas dengan fasilitas yang ada, sehingga membuat kemudahan dalam pelayanan yang diberikan masih kurang. 3) Kurang disiplinnya karyawan mengakibatkan pemberian pelayanan tidak tepat waktu seperti yang dijanjikan. 4) Nasabah belum merasa puas terhadap produk dikarenakan karyawan belum mampu memberikan informasi mengenai produk kepada nasabah dan mengakibatkan kurangnya pengetahuan nasabah akan produk dari bank tersebut. 5) Dalam proses transaksi karyawan masih kurang cepat dan tepat dikarenakan hanya terdapat 1 teller dan seringkali proses transaksi mengalami kesalahan atau tidak tepat pada tujuan.

## **REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka terdapat beberapa rekomendasi yaitu: 1) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kota Ambon harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari segi *Empathy* dan *Realibility* agar nasabah merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan. 2) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kota Ambon juga harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari segi pelayanan karyawan dan lebih mengutamakan kepuasan nasabah sehingga mampu bersaing dengan bank- bank lain yang ada. 3) Karyawan harus lebih disiplin lagi agar pelayanan yang diberikan tepat waktu dan

pekerjaan dapat berjalan dengan baik. 4) Dalam bekerja karyawan harus lebih teliti dan berhati-hati agar dalam proses transaksi karyawan mampu melakukannya dengan cepat dan tepat.

## REFERENSI

- Adam, I., & Sumartana, I. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Denpasar. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 4(1), 55–61. [https://doi.org/10.47329/jurnal\\_mbe.v4i1.305](https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v4i1.305)
- Amin, A., Selvia, K., & Andriansyah, A. (2023). Analisis Pengaruh Sustainability Report Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Profitabilitas Sebagai Pemoderasi (Studi Pada Perusahaan Sektor Pertambangan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2019-2021). *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 41–49. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.913>
- Anbiya, J. S. & Renny. (2020). Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Inti dan Kualitas Pelayanan Perifer Terhadap Keputusan Penggunaan Fasilitas Pinjaman Bank BRI Oleh Karyawan PDAM Cabang Bekasi. *Eksposisi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan dan Akuntansi*, 12(2), 245–266. <https://doi.org/10.35313/ekspansi.v12i2.2085>
- Bolang, V. R., Massie, J. D. D., & Soegoto, A. S. (2015). *Peran Pelayanan Teller Dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Bri Unit Karombasan Cabang Manado*.
- Gosal, P., & Sepang, J. L. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Servicescape Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Bank Bri Kampus Fisip Unsrat Manado)*.
- Imelda, S. (2017). Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Unit Veteran Banjarmasin. *Jurnal INTEKNA : Informasi Teknik dan Niaga*, 17(2), 105–111. <https://doi.org/10.31961/intekna.v17i2.469>
- Kaligis, O., Mananeke, L., & Lintong, D. (2021). *Pengaruh Nilai Pelanggan, Room Atmosphere, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Bank Bri Kantor Cabang Manado Boulevard)*.
- Malian, M. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Citra Dan Kepuasan Terhadap Bank Bri Unit Kebun Bunga Palembang*.
- Pontoh, M. B., Kawet, L., & Tumbuan, W. A. (2014). *Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado*.
- Putra, R. P., & Herianingrum, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 1(9), 622. <https://doi.org/10.20473/vol1iss20149pp622-635>
- Sari, Y. K. (2018). PENGARUH Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing Dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 17(2), 1. <https://doi.org/10.20961/jbm.v17i2.17184>
- Tumbelaka, A., Kindangen, P., & Kalangi, J. A. F. (2019). Preferensi Konsumen Dalam Memilih Bank BRI dan Bank BCA Di Manado Berdasarkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 10. <https://doi.org/10.35797/jab.9.1.2019.23518.10-18>
- Widyananta, A. S., & Utomo, S. B. (2024). Pengaruh Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBis)*, 3(1), 13–27. <https://doi.org/10.24034/jimbis.v3i1.6400>